



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH KEMAMPUAN, BENEVOLENCE, DAN INTEGRITAS ENTITAS TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN E-COMMERCE SHOPEE DI INDONESIA

ABSTRACT

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah pengguna internet di Indonesia berkembang pesat sejalan dengan banyaknya orang yang mulai menggunakan situs e-commerce. Ada begitu banyak orang yang menggunakan e-commerce tetapi juga banyak tantangan yang dihadapi pelanggan ketika mereka ingin melakukan belanja online seperti ulasan produk yang negatif dan cybercrime. Kepercayaan menjadi kunci bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kemampuan, benevolence, dan integritas terhadap kepercayaan pelanggan e-commerce di Indonesia.. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel pengguna e-commerce Shopee di Indonesia. Instrumen utama pengumpulan data adalah dalam bentuk kuesioner yang diukur dalam skala Likert. Kuesioner dikirim ke responden menggunakan Google Form. Total responden adalah 106 responden dan data dianalisis menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Science). Hasilnya menunjukkan bahwa baik secara parsial dan simultan, kemampuan, benevolence, dan integritas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan.